

**HUBUNGAN ANTARA CARA PEMBAYARAN PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN
RAWAT JALAN
DI RSUD KABUPATEN PONOROGO**

Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

PARSONO

J 410 080 007

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul:

**HUBUNGAN ANTARA CARA PEMBAYARAN PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD KABUPATEN PONOROGO**

Disusun Oleh : Parsono

NIM : J 410 080 007

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal September 2011 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim penguji.

Surakarta, September
2011

Ketua Penguji	: Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH	()
Anggota Penguji I	: Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid)	()
Anggota Penguji II	: Sri Sugiarsi, SKM, M.Kes	()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Arif Widodo, SST, M.Kes.

PERSEMBAHAN

Teriring rasa syukur atas karunia-Nya kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

- Ibuku, bapakku, kakak-kakakku, adik-adikku tersayang.
- Anak-anakku Annisa Purwaningtyas, Izra Kusuma Firdauz, Istriku tercinta, sayangkuy, cintaku, kau kan selalu dihatiku...
- Almamaterku.

MOTTO

1. “Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”
(Q. S Al Baqarah : 45)
2. “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”
(Al Mujadilah : 11)

@ 2011

Hak Cipta Pada Penulis

RIWAYAT HIDUP

Nama : Parsono

Tempat/Tanggal Lahir : Jatipurno, 9 Juli 1968

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Perumda Blok M Kavling 13, Desa Keniten
Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo Jawa Timur

E-mail : Izra_20@Yahoo.co.id

No. Telepon : 085233631613

Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SDN I Tawangrejo Tahun 1982
2. Lulus SMP YISS Jatipurno Tahun 1985
3. Lulus SMA YISS Jatipurno Tahun 1988
4. Lulus Akademi Gizi Dep.Kes. Yogyakarta Tahun 1991
5. Menempuh pendidikan di Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat FIK UMS sejak tahun 2008.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin yang selalu penulis panjatkan atas nikmat yang senantiasa Allah limpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"HUBUNGAN ANTARA CARA PEMBAYARAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KABUPATEN PONOROGO"**

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menempuh derajat Sarjana S-1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bpk. Arif Widodo, SST, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta dan Staf yang telah memberi ijin dan membantu selama proses penelitian.
2. Ibu Dwi Linna Suswardany, SKM,MPH., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid), selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bpk dan ibu dosen Kesehatan Masyarakat terima kasih atas ilmu-ilmu yang telah diberikan.
5. Kepala Dinas Kesehatan dan Sosial Kabupaten Ponogoro, terima kasih atas ijin yang diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
6. Kepala RSUD Kabupaten Ponorogo, terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada peneliti selama pelaksanaan penelitian.

7. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas dukungan dan semangatnya yang tak pernah henti berdoa dan mencurahkan perhatian, cinta dan kasih sayangnya tanpa batas dengan Ridho-Nya.
8. Semua pihak yang telah memberikan semangat dan memberi bantuan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Amin. Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat khususnya bagi pengembangan dunia Kesehatan Masyarakat.

Surakarta, September 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN HAK CIPTA	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
ABSTRAK	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	7
B. Standar dan Mutu Pelayanan	11
C. Menjaga Mutu	14
D. Kepuasan	18
E. Pelayanan Pendaftaran Pasien	20
F. Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan	20
G. Kerangka Teori	23
H. Kerangka Konsep	24
I. Hipotesis	24
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Variabel Penelitian	27
E. Definisi Operasional	27
F. Pengumpulan Data	28
G. Pengolahan Data	34
H. Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
B. Hasil Penelitian	41
C. Uji Hipotesis.....	44
BAB V PEMBAHASAN	
A. Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan	47
B. Mutu Pelayanan.....	50
C. Hubungan Cara Pembayaran Pelayanan Kesehatan dengan Mutu Pelayanan.....	54
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar

1. Komponen Mutu yang harus dilalui untuk meningkatkan mutu	15
2. Kerangka Teori	23
3. Kerangka Konsep	24

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekap Uji Validitas Instrumen Variabel Reliability.....	31
2. Rekap Uji Validitas Instrumen Variabel Responsiveness.....	31
3. Rekap Uji Validitas Instrumen Variabel Assurance	32
4. Rekap Uji Validitas Instrumen Variabel Emphaty	32
5. Rekap Uji Validitas Instrumen Variabel Tangible	33
6. Rekap Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	34
7. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur	41
8. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
9. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur	42
10. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan	43
11. Deskripsi Statistik Data Mutu Pelayanan	43
12. Rangkuman Analisis Variansi (Anava)	44
13. Hasil Uji Schefe	45
14. Rangkuman Analisis Variansi (Anava) Variabel Perancu	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Ijin Penelitian
2. Kuesioner Pengumpulan Data
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian
4. Print Out Data Penelitian
5. Deskripsi Data Penelitian
6. Analisis Data
7. Surat Keterangan Survei Pendahuluan dari Rumah Sakit
8. Surat Keterangan Melakukan Penelitian dari Rumah Sakit

DAFTAR SINGKATAN

Jamkesmas	: Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat
Askes	: Asuransi Kesehatan
Jamkesda	: Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Daerah
TPP	: Tempat Pelayanan Pendaftaran
Bapel Jamkesmas	: Badan Penyelenggara Jamkesmas
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
ICCU	: <i>Intensive Coronary Care Unit</i>
PICU	: <i>Pediatric Intensive Care Unit</i>
IRD	: Instalasi Rawat Darurat
THT	: Telinga, Hidung Tenggorokan
USG	: <i>Ultrasonografi</i>
EKG	: <i>Elektrokardiogram</i>
EEG	: <i>Elektroensefalogram</i>
ECO	: <i>Echocardiogram</i>
CTG	: <i>Computed Tomography</i>

ABSTRAK

PARSONO. J 410 080 007

HUBUNGAN ANTARA CARA PEMBAYARAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KABUPATEN PONOROGO

xviii + 54 + 8

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality* yang terdiri dari lima dimensi yaitu, *tangibles* (tampilan fisik/berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empahty* (perhatian). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan dapat diketahui terjadi atau tidak kesenjangan, ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien juga dapat diketahui dimensi kualitas yang paling dominan di antara lima dimensi tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ponorogo. Sampel penelitian sebanyak 100 yang terdiri dari 25 pasien berdasarkan cara pembayaran pelayanan kesehatan umum, Askes, Jamkesmas dan Jamkesda. Penelitian dilakukan dengan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *Anava*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit Dr. Harjono S Ponorogo rata-rata adalah baik, (2) terdapat hubungan antara cara pembayaran pelayanan kesehatan dengan mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit Dr. Harjono S Ponorogo, dan (3) pasien dengan cara pembayaran menggunakan Askes mendapatkan mutu pelayanan tertinggi sedangkan pasien dengan cara pembayaran Jamkesmas mendapatkan mutu pelayanan terendah.

Kata Kunci : pembayaran pelayanan kesehatan, mutu pelayanan pendaftaran
Kepustakaan : 13, 1986-2007

ABSTRACT

PARSONO. J 410 080 007

CORRELATION BETWEEN HEALTH SERVICE PAYMENT MODEL AND QUALITY OF OUTPATIENT REGISTRATION IN GENERAL HOSPITAL OF PONOROGO REGENCY

xvi + 57 + 8

one of service quality approaches used as reference in research of marketing is service quality model consisting of five dimensions, namely, tangible (physical display), reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on the five dimensions, it can be known if any discrepancy exists or not, whether the five dimensions of quality service have effected satisfaction of patient or not, and which dimension of the five ones that is most dominant in affecting satisfaction level of patient. This research was an observational one with cross-sectional study approach. Population of this research were outpatients of General Hospital of Ponorogo Regency. Sample of this research were 100 outpatients comprising 25 patients who use general payment model, health insurance (Askes), people health insurance (Jamkesmas), and local health insurance (Jamkesda). Data was collected by using questionnaire. The data analyses of the research were univariate and bivariate analyses with Anava test. Result of the research indicated that (1) service quality of outpatient registration of Dr. Harjono General Hospital of Ponorogo was good in average, (2) there was a correlation between payment model of health service and quality outpatient registration service in Dr. Harjono S. General Hospital of Ponorogo, and (3) patients with health insurance received highest quality of registration service, whereas patient with Jamkesmas received lowest quality of registration service.

Key Words : health service payment model, quality of registration service
Literature : 13, 1986 - 2007